

## SEZIONE 4: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria San Luigi Gonzaga ha consolidato un percorso di sempre maggiore attenzione alla tutela dei diritti dei cittadini.

Come previsto dalla normativa in materia di comunicazione nella Pubblica Amministrazione, è stato organizzato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che ha lo scopo di garantire e migliorare l'informazione, l'accoglienza, l'accessibilità, la trasparenza, l'umanizzazione dei servizi, nonché promuovere la tutela dei cittadini e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle procedure di valutazione dei servizi offerti da questa struttura sanitaria.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ubicato all'ingresso dell'Ospedale, è quindi il diretto interlocutore della Direzione con il Cittadino per gli obiettivi sopra descritti.

#### Orario al pubblico:

**dal Lunedì al Venerdì ore 9,00-13,00 / 14.00-15.30**

**Tel. 0119026679 - Numero Verde 800274163**

**Fax 0119026831 - E-mail: [urp@sanluigi.piemonte.it](mailto:urp@sanluigi.piemonte.it)**

A questo Ufficio Lei potrà rivolgersi per ottenere informazioni sulle strutture e i servizi offerti dall'Azienda, per inviare **segnalazioni** e **suggerimenti** per noi estremamente importanti al fine di migliorare e adeguare in modo efficace i servizi alle esigenze dei cittadini ed ogni qualvolta avrà necessità di essere aiutato ed indirizzato al meglio durante il Suo percorso sanitario ed assistenziale.

Le Sue segnalazioni, positive e non, saranno seguite in base ad una procedura ufficiale. Qualora intenda presentare reclami per eventuali disservizi, Le sarà spiegato e, a richiesta consegnato, il *Regolamento di Pubblica Tutela* che stabilisce i termini e le modalità per la presentazione delle Segnalazioni, nonché il Regolamento dei Diritti e dei Doveri dei Cittadini.

La scheda per le segnalazioni è disponibile e scaricabile all'indirizzo <https://www.sanluigi.piemonte.it/scheda-informativa/ufficio-relazioni-pubblico>

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico monitorizza periodicamente la valutazione della qualità percepita dai cittadini attraverso l'analisi di **questionari** opportunamente predisposti e della raccolta di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute.

La ringraziamo della Sua collaborazione, indispensabile al fine di raccogliere informazioni e suggerimenti utili per adeguare il sistema organizzativo ad un processo continuo di miglioramento della qualità resa ai cittadini.

## *Tutela e Partecipazione*

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria San Luigi Gonzaga ha consolidato nel tempo il percorso di collaborazione con le [Associazioni](#) di Volontariato, di Tutela dei Diritti dei Cittadini e dei Consumatori.

Lo strumento strategico che ha favorito ed ampliato il rapporto di collaborazione è stato il **Protocollo d'Intesa**, stilato tra l'Azienda e le Associazioni, progetto pilota non solo a livello regionale.

Il successivo Regolamento aveva previsto l'attivazione periodica del **Tavolo di Consultazione** con le Associazioni tutte e la Commissione Mista Valutativa, strumento strategico per la promozione di iniziative congiunte mirate all'informazione, umanizzazione e organizzazione dei servizi, all'aggiornamento, divulgazione e pubblicizzazione della Carta dei Servizi, nonché la partecipazione attiva delle Associazioni alla Conferenza dei Servizi annuale, momento istituzionale e significativo per la presentazione pubblica degli obiettivi che l'Azienda ha raggiunto e di quelli che intende proporsi.

Successivamente, in ottemperanza alla D.G.R. n. 16-9683 del 30.09.2008, questa Azienda Sanitaria ha istituito la **Conferenza Aziendale di Partecipazione**, insediatasi il 1° luglio 2009. La Conferenza Aziendale di Partecipazione viene rinnovata ogni tre anni con atto deliberativo.

La Conferenza costituisce uno strumento di governance che consente di fornire e raccogliere elementi utili a definire le modalità di organizzazione, di valutazione e di erogazione dei servizi; opera per favorire la massima comunicazione tra utenza e servizi sanitari esprimendo, sollecitando e verificando interventi. Sostituisce gli organismi aziendali istituiti in precedenza, quali il Tavolo di Consultazione e la Commissione Mista Valutativa.

Della **Conferenza Aziendale di Partecipazione** fanno parte le sotto elencate associazioni:

**ASSOCIAZIONE ABILITY AMO ONLUS**

Via Ettore De Sonnaz, 11 - 10121 Torino

Sito internet: [www.abilityamo.it](http://www.abilityamo.it)

E-mail: [info@abilitiamo.it](mailto:info@abilitiamo.it)

**ASSOCIAZIONE ALZHEIMER TORINO ETS-ODV**

Via Don Grioli, 11 - 10137 Torino

Tel. **348 2920 327**

E-mail: [info@alzheimer torino.it](mailto:info@alzheimer torino.it)

**ASSOCIAZIONE GILO CARE ONLUS**

Via Alberto Nota, 7 - 10122 Torino

Tel. **324 6829 563**

E-mail: [gilocare@hotmail.com](mailto:gilocare@hotmail.com)

**ASSOCIAZIONE INSIEME PER FARE ONLUS**

Via Luigi Cibrario, 7 - 10143 Torino

Tel. **0112237277 – 333 7487 505 Fax 0112237876**

E-mail: [info@ipf-insiemeperfare.it](mailto:info@ipf-insiemeperfare.it)

**ASSOCIAZIONE PIEMONTESE DI ONCOLOGIA TORACICA - A.P.O.T.**

Corso Luigi Einaudi, 1 - 10128 Torino

**Tel. 0119026979 Fax 0119015184**

**Sito internet:** [www.associazioneapot.it](http://www.associazioneapot.it)

**e-mail:** [apot.torino@gmail.com](mailto:apot.torino@gmail.com)

**ASSOCIAZIONE SAN LUIGI GONZAGA ONLUS**

Regione Gonzole, 10 - 10043 Orbassano (TO)

**Tel. 0119026475 Fax 0119026879**

**Sito internet:** [www.associazionesanluigi.it](http://www.associazionesanluigi.it)

**e-mail:** [onlus-sanluigi@sanluigi.piemonte.it](mailto:onlus-sanluigi@sanluigi.piemonte.it)

**ASSOCIAZIONE VOLONTARI S.LUIGI GONZAGA ONLUS**

Regione Gonzole, 10 – 10043 Orbassano (TO)

**Tel. 0119026620 Fax 0119026879**

**e-mail:** [volontari.onlus@sanluigi.piemonte.it](mailto:volontari.onlus@sanluigi.piemonte.it)

**CITTADINANZATTIVA REGIONE PIEMONTE ONLUS**

Via Cavour, 31 – 10123 Torino

**Tel. 0118177085 Fax 0118178210**

**Sito internet:** [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

**e-mail:** [sanita-comunita@gmail.com](mailto:sanita-comunita@gmail.com) - [tdm@cittadinanzattivapiemonte.org](mailto:tdm@cittadinanzattivapiemonte.org)

**GILS – GRUPPO ITALIANO PER LA LOTTA ALLA SCLERODERMIA ONLUS**

Via F. Sforza, 35 – Pad. Litta c/o Ospedale Maggiore IRCCS - 10122 Milano

**Tel. 0255199506 Fax 0254100351 Numero verde 800 080 266**

**Sito internet:** [www.sclerodermia.net](http://www.sclerodermia.net)

**e-mail:** [gils@sclerodermia.net](mailto:gils@sclerodermia.net)

**LUCE PER LA VITA ONLUS**

Corso Torino, 6 – 10098 Rivoli (TO)

**Tel. 0119092292 Fax 0119510925**

**Sito internet:** [www.luceperlavita.it](http://www.luceperlavita.it)

**e-mail:** [info@luceperlavita.it](mailto:info@luceperlavita.it) - [luceperlavita@libero.it](mailto:luceperlavita@libero.it)

**WALCE – WOMEN AGAINST LUNG CANCER IN EUROPE ONLUS**

Regione Gonzole, 10 - 10043 Orbassano (TO)

**Tel. 0119026980 Fax 0119038616**

**Sito internet:** [www.womenagainstlungcancer.eu](http://www.womenagainstlungcancer.eu)

**e-mail:** [info@womenagainstlungcancer.eu](mailto:info@womenagainstlungcancer.eu)

**AISM – ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA ONLUS**

Strada del Fortino 22 – 10152 TORINO

**Tel. 011522381 – Fax 0114360988**

**Sito internet:** [www.aism.it/torino](http://www.aism.it/torino)

**e-mail:** [torinoaism@gmail.com](mailto:torinoaism@gmail.com)

**APS – ASSOCIAZIONE PaLiNUro**

Via Venezian 1 – 20133 MILANO

Assistente alla Presidenza Tel. **347 9636838**

**Sito internet:** [www.associazionepalinuro.com](http://www.associazionepalinuro.com)

**e-mail:** [info@associazionepalinuro.com](mailto:info@associazionepalinuro.com)

**ASSOCIAZIONE A.M.I.C.I. Piemonte e Valle D'Aosta**

Via Antinori 3 – 10128 TORINO

**Tel. 011 5681446**

**Sito internet:** [www.amicipiemonte.it](http://www.amicipiemonte.it)

**e-mail:** [info@amicipiemonte.it](mailto:info@amicipiemonte.it)

***Associazione San Luigi Gonzaga – ONLUS***

L'Associazione San Luigi – ONLUS – Regione Gonzole, 10 – 10043 Orbassano (TO) – C.F. 95570360016 - ha lo scopo di far conoscere le finalità della struttura ospedaliera; gli obiettivi prioritari sono:

- favorire lo sviluppo della ricerca in campo medico;
- migliorare la qualità dell'assistenza;
- dare maggiore risalto alla presenza dell' Ospedale sul territorio.

Essendo le risorse per la ricerca ancora esigue rispetto alle reali necessità, è fondamentale la partecipazione del privato nel sostenere la ricerca nel campo medico, che è presupposto indispensabile per garantire un'assistenza aggiornata e di alto livello. Si auspica che questa Associazione sia vissuta e sentita non solo come punto di riferimento sanitario-assistenziale, ma come centro di richiamo culturale a cui fare riferimento e di cui sentirsi pienamente partecipi.

Coloro che pensano di condividere questi obiettivi, sono invitati ad aderire all'Associazione contribuendo al suo sviluppo con idee e progetti, ma soprattutto con la partecipazione attiva.

Chi è sensibile ai problemi dell'assistenza e della ricerca ed è interessato a contribuire allo sviluppo dell'Associazione può richiedere informazioni alla Segreteria L'Associazione San Luigi Gonzaga – ONLUS – Regione Gonzole, 10 – 10043 Orbassano (TO) – C.F. 95570360016 - ha lo scopo di far conoscere le finalità della struttura ospedaliera; gli obiettivi prioritari sono:

- favorire lo sviluppo della ricerca in campo medico;
- migliorare la qualità dell'assistenza;
- dare maggiore risalto alla presenza dell'Ospedale sul territorio.

Essendo le risorse per la ricerca ancora esigue rispetto alle reali necessità, è fondamentale la partecipazione del privato nel sostenere la ricerca nel campo medico, che è presupposto indispensabile per garantire un'assistenza aggiornata e di alto livello. Si auspica che questa Associazione sia vissuta e sentita non solo come punto di riferimento sanitario-assistenziale, ma come centro di richiamo culturale a cui fare riferimento e di cui sentirsi pienamente partecipi.

Coloro che pensano di condividere questi obiettivi, sono invitati ad aderire all'Associazione contribuendo al suo sviluppo con idee e progetti, ma soprattutto con la partecipazione attiva.

Chi è sensibile ai problemi dell'assistenza e della ricerca ed è interessato a contribuire allo sviluppo dell'Associazione può richiedere informazioni alla **Segreteria, con accesso:** dall'interno dell'ospedale ingresso adiacente lo sportello bancario Unicredit; dall'esterno dell'ospedale, ingresso ex pronto soccorso.

**Tel. 0119026225 – Fax 0119026879 –**

**e-mail** [onlus-sanluigi@sanluigi.piemonte.it](mailto:onlus-sanluigi@sanluigi.piemonte.it)

Per il sostegno all'Associazione possono essere indirizzati contributi o donazioni utilizzando i riferimenti dei seguenti conti correnti

Tel. 0119026475 – Fax 0119026879 – e-mail [onlus.sanluigi@sanluigi.piemonte.it](mailto:onlus.sanluigi@sanluigi.piemonte.it) .

Per il sostegno all'Associazione possono essere indirizzati contributi o donazioni utilizzando i riferimenti dei seguenti conti correnti:

- **Coordinate Bancarie:**  
**UNICREDIT BANCA – Sportello San Luigi –**  
**codice IBAN IT 02008 30689 00000 3298464**
- **Coordinate CCP:**  
**49305493 - CAB 01000 - ABI 07601**

Si informa che, ai sensi delle attuali disposizioni di legge, è possibile, sia per le persone fisiche che per le imprese, detrarre fiscalmente i contributi versati in favore delle Associazioni.

## ***HOSPICE ANEMOS***

L'Hospice Anemos è un centro residenziale che accoglie utenti in fase avanzata di malattia che necessitano di cure palliative di livello specialistico e che non possono essere seguiti a domicilio.

La struttura è organizzata in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale dell'utente e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi e la tutela della privacy. Il mantenimento della miglior qualità della vita possibile per l'utente e i suoi familiari è l'obiettivo costantemente perseguito all'interno di questa struttura.

L'Hospice Anemos fa parte della Rete Piemontese di Cure Palliative ed è integrato con i servizi territoriali dell'ASLTO3. La struttura è attualmente gestita dalla Fondazione Luce per la vita.

**Responsabile:** Dott.ssa MALINVERNI Eugenia, Legale Rappresentante della Fondazione Luce per la vita

Ubicazione: L'Hospice Anemos è ubicato all'interno dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria San Luigi Gonzaga, in fondo al terzo padiglione, raggiungibile dall'esterno dell'ospedale o proseguendo dal corridoio della Radioterapia: dal corridoio centrale, al 1° incrocio a sinistra, proseguire superando la Radioterapia.

**Coordinatore infermieristico:** RIOLFO Sergio

**Contatti:** Ufficio coordinamento: tel. 011 9026076  
Sala équipe: tel. 011 9026078

**Orario visitatori:** Le visite di familiari e amici, compresi gli ospiti al di sotto dei 12 anni, sono libere per tutte le 24 ore della giornata.

In alcune occasioni le visite possono essere regolate dall'équipe assistenziale per desiderio dell'utente o per esigenze di servizio.

E' possibile per un familiare dormire in Hospice, nella stanza dell'utente, dove è presente una poltrona letto.

All'interno dell'Hospice Anemos è possibile anche l'accoglienza temporanea di un animale domestico di piccola taglia (quale cane, gatto, coniglio), previa autorizzazione da parte dell'équipe assistenziale, seguendo le procedure in uso in Hospice.

Orario ricevimento medici: da concordare, tendenzialmente in orario mattutino.

Posti letto: 8

**Modalità di accesso:** L'ingresso in Hospice avviene dopo una valutazione effettuata dalla Struttura Semplice Cure Palliative dell'ASL e relativa autorizzazione del Distretto di residenza dell'utente. A seguito di esito positivo, la S.S. Cure Palliative dell'ASLTO3, che governa gli accessi in accordo con l'AOU San Luigi Gonzaga di Orbassano, invia all'Hospice l'autorizza-

zione e l'utente entra in lista di ingresso. Nei giorni successivi, non appena si rende disponibile un posto letto, l'équipe assistenziale contatta telefonicamente i familiari dell'utente e/o la struttura organizzativa sanitaria che ha in carico l'utente per definire il giorno e l'ora del ricovero in Hospice.

Per ulteriori informazioni è possibile visitare la struttura, compatibilmente con le esigenze assistenziali, e visitare il sito della Fondazione [www.luceperlavita.it](http://www.luceperlavita.it)